DEPARTEMENTALE RAPPORTAGE BURGERBRIEVEN 2014

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Directie Bestuursondersteuning en Advies
Afdeling Bestuur en Burger
mei 2015

INHOUDSOPGAVE

Burgerbrieven Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW)

Periode: 2014

1. Inleiding

Jaarlijks stellen de ministeries een departementale rapportage burgerbrieven op voor de Tweede Kamer. Deze rapportage beschrijft hoe er in 2014 binnen het ministerie van OCW is omgegaan met burgerbrieven.

Onder de term 'burgerbrief' wordt volgens de definitie van de Nationale ombudsman verstaan: Elk schriftelijk stuk dat een overheidsinstantie van een burger ontvangt. Het medium (brief, fax of e-mail) maakt daarbij niet uit. Ook het begrip burger is breed. Hieronder worden niet alleen individuele burgers verstaan, maar ook groepen burgers en organisaties.

De gegevens in de rapportage van OCW zijn afkomstig van

- het beleidsdepartement van OCW
- Nationaal Archief (NA)
- Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE)
- Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) Zoetermeer en Groningen
- Inspectie van het Onderwijs (IvhO)

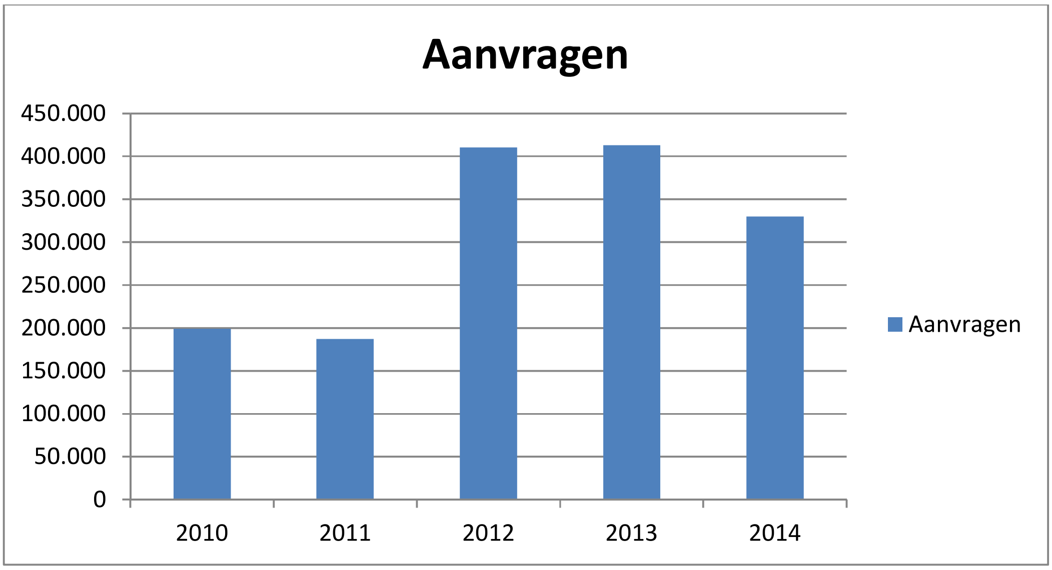
De burgerbrieven worden volgens de termijnen zoals genoemd door de Algemene wet bestuursrecht (Awb) of Nationale ombudsman afgehandeld. De in deze rapportage genoemde percentages of aantallen gaan over de gerealiseerde termijnen in 2014.

<u>Definitie 'andere brieven'</u>:
'Andere brieven' zijn brieven van burgers, die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift in de zin van de Awb. De Awb bevat geen bepalingen voor de behandeling van deze correspondentie. Er zijn wel richtlijnen van de Nationale ombudsman.

2. Aantallen burgerbrieven 2013 en 2014

Categorie	**Aantal 2013**	**Aantal 2014**
Aanvragen (als bedoeld in de Awb)	412.826	329.805
Bezwaarschriften (als bedoeld in de Aw)	24.050	22.518
Klaagschriften (als bedoeld in de Awb)	1.409	1.472
Wob-verzoeken	168	228
Andere brieven	496.871	441.473

3. Aanvragen (als bedoeld in de Awb)



In 2014 zijn er in totaal 329.805 aanvragen binnengekomen, waarvan 322.681 bij DUO. Het aantal aanvragen is aanzienlijk gedaald ten opzichte van 2013. Dit komt omdat bij DUO het aantal aanvragen voor NT2 examens gedaald is. Verder is er bij DUO een stijgend aantal digitale aanvragen (waardoor er minder onvolledige en herhalingsaanvragen worden ontvangen).

De meeste aanvragen werden bij DUO ingediend en gingen over:
1. tegemoetkoming ouders;
2. tegemoetkoming scholieren;
3. studiefinanciering;
4. verlaging maandtermijn terugbetaling;
5. lerarenbeurs;
6. bekostiging van de onderwijsinstellingen.

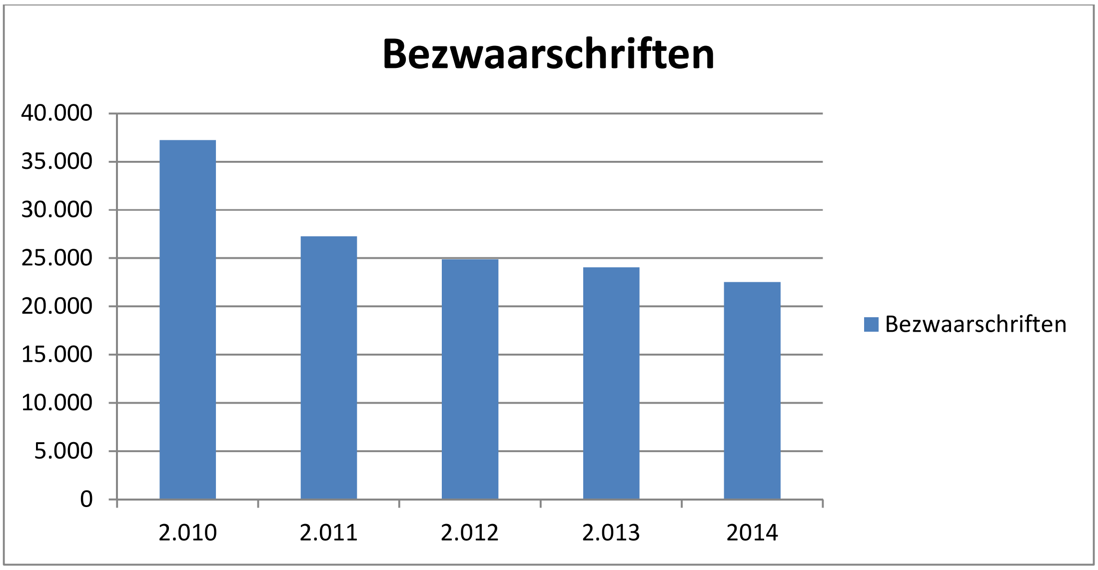
Termijn van afdoening
DUO heeft alle 322.681 aanvragen afgedaan, waarvan 99,9% binnen de termijn. Van het totale aantal door OCW ontvangen aanvragen is 99,8% binnen de termijn afgedaan.

Ingebrekestelling en dwangsommen
DUO heeft 292 ingebrekestellingen ontvangen. Dit is een percentage van 0,09% van alle aanvragen. Verder zijn er door DUO 40 dwangsommen betaald met een totaalbedrag van € 17.060.

De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat:
- er na ontvangst van de ingebrekestelling nog informatie bij de burger opgevraagd moest worden. Hierdoor heeft DUO niet tijdig beslist;
- de ingebrekestelling niet tijdig als zodanig is herkend, waardoor er te laat is beslist;
- er om andere niet gespecificeerde redenen te laat door DUO is beslist.

DUO werkt hard aan klanttevredenheid en gebruikt de informatie over de redenen van ingebrekestelling en uitbetaling van een dwangsom om hun processen verder te verbeteren.

4. Bezwaarschriften



In 2014 ontving OCW 22.518 bezwaarschriften. De meeste bezwaarschriften (22.463) waren voor DUO. Het aantal bezwaarschriften daalt de laatste jaren. Er is ook ten opzichte van 2014 weer een geringe daling te zien.

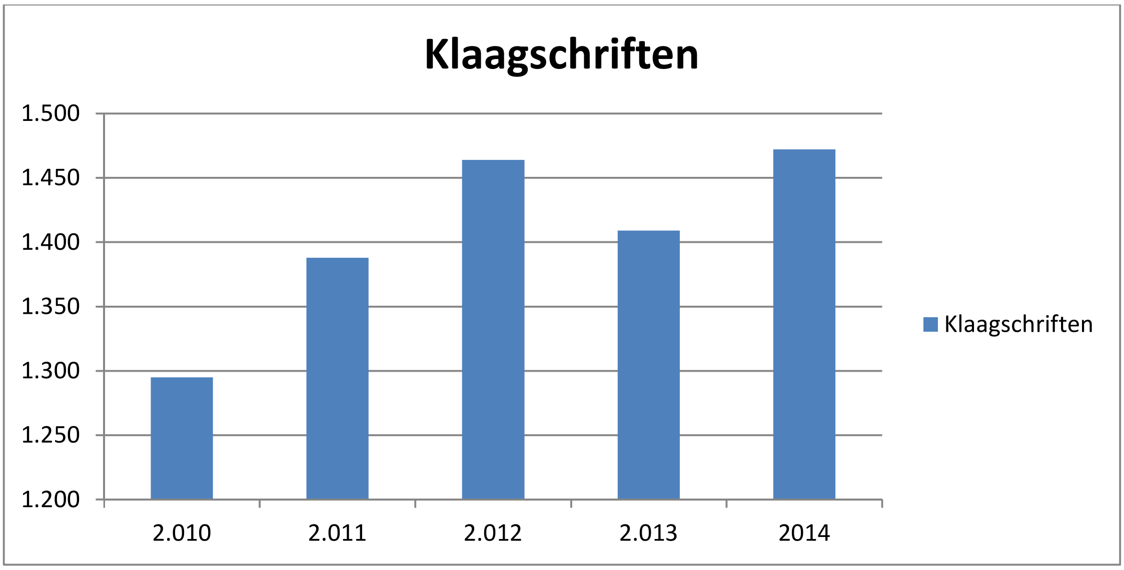
De meeste bezwaarschriften (de 'top 5') bij DUO gingen over:
1. studentenreisproduct;
2. draagkrachtmeting en terugbetaling lening;
3. aanvullende financiering;
4. misbruik uitwonendenbeurs;
5. inkomenscontrole studerende.

Termijn van afdoening
DUO heeft 80,8% van alle bezwaarschriften afgedaan binnen de formele Awb-termijn van 12 weken na het primaire besluit. Dit is ongeveer identiek aan 2013 (80,6%).

Ingebrekestellingen en dwangsommen
In totaal zijn bij de bezwaarschriften 164 ingebrekestellingen ontvangen (waarvan 161 bij DUO). Deze hebben geleid tot 6 dwangsommen die door DUO zijn betaald met een totaalbedrag van € 3.080.

De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat:
- het om de afhandeling van complexe bezwaarschriften ging, waardoor DUO niet tijdig heeft beslist.

5. Klaagschriften



In 2014 ontving OCW 1.472 klaagschriften, waarvan 1.444 bij DUO. Na een eerdere daling van het aantal klaagschriften in 2013 is er in 2014 weer een stijging te zien. Dit komt omdat er bij DUO een grotere werkvoorraad is ontstaan door de nasleep van de KPN-storing begin november 2013. Klachten hierover zijn voornamelijk begin 2014 ontvangen. Daarnaast is het aantal klachten over de uitgevoerde controles gestegen (voornamelijk de controles rond misbruik uitwonende beurs).

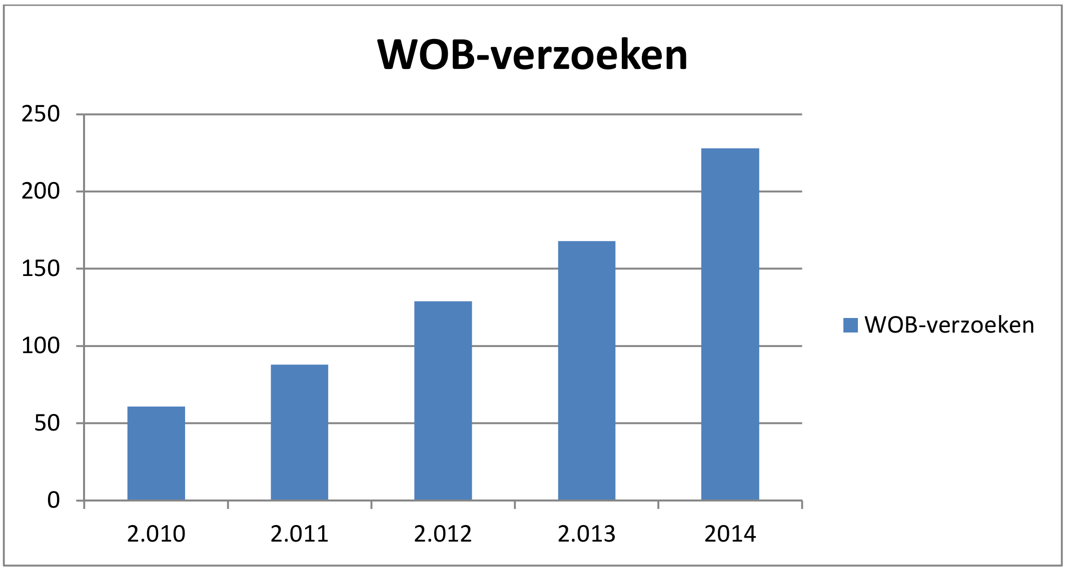
De meeste klaagschriften (de 'top 5') bij DUO gingen over:

1. bejegening;
2. telefonische bereikbaarheid;
3. te laat verwerken post;
4. kwaliteit van de dienstverlening (in de zin van inflexibiliteit medewerkers, geen oplossingen op maat zoeken in bijzondere situaties);
5. onjuiste en/of tegenstrijdige informatie via telefoon of e-mail.

Termijn van afdoening
DUO heeft 98% van alle klaagschriften binnen de eerste termijn afgedaan.

Klachten over bejegening
Er is ten opzichte van 2013 een daling te zien in het aantal klachten over bejegening (terwijl er voorgaande jaren telkens sprake was van een stijging). DUO werkt al enige tijd aan verbetering van de klantcontactprocessen. Dit lijkt nu zijn vruchten af te werpen. Verder zijn in 2014 de eerste stappen gezet om te komen tot burgergericht handelen door medewerkers en dit wordt vervolgd in 2015. De verwachting is dat deze ontwikkelingen leiden tot een andere benadering van de burger.

6. Wob-verzoeken



In 2014 zijn 228 Wob-verzoeken ingediend, waarvan 130 bij het beleidsdepartement, 49 bij DUO, 34 bij de IvhO, 13 bij de RCE en 2 bij het Nationaal Archief.

Het aantal verzoeken waarbij een beroep wordt gedaan op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob-verzoeken) stijgt al een aantal jaar. Niet alleen bij OCW, maar ook bij andere overheden en departementen. De Wob-verzoeken zijn niet alleen in hoeveelheid toegenomen, maar ook in complexiteit. Een Wob-verzoek is bijvoorbeeld complex vanwege de grote hoeveelheid gevraagde documenten, de politieke gevoeligheid van de gevraagde documenten of door de grote aantallen derde-belanghebbenden. Daarnaast is een trend waarneembaar, dat verzoekers Wob-verzoeken indienen die niet de openbaarmaking van de gevraagde documenten tot doel hebben, maar 'zand in de overheidsmachine' willen strooien om een dwangsom te kunnen incasseren. Er is dan ook departementaal en interdepartementaal een goede afstemming over de afhandeling van de Wob-verzoeken. Verder heeft de regering ter verdere voorkoming van het misbruik van de Wob op 9 december 2014 een wetsvoorstel[1] aan de Tweede Kamer aangeboden.

Aantallen en afdoening
Van de 228 ingediende WOB-verzoeken zijn er 207 afgedaan.

DUO heeft 49 Wob-verzoeken ontvangen waarvan er 42 zijn afgedaan. De meeste verzoeken zijn (geheel of deels) gehonoreerd. De overige verzoeken zijn afgewezen of niet in behandeling genomen. Enkele verzoeken zijn ingetrokken door de Wob-verzoeker. Op 1 januari 2015 waren er nog 7 verzoeken in behandeling.

De IvhO heeft 34 Wob-verzoeken ontvangen. Hiervan zijn de meeste verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd, een aantal verzoeken is afgewezen of niet in behandeling genomen (omdat deze buiten de reikwijdte van de wet vielen) en enkele verzoeken zijn ingetrokken door verzoeker. Er waren op 1 januari 2015 nog 7 verzoeken in behandeling.

---

[1] Wetsvoorstel tot wijziging van de Wet openbaarheid van bestuur in verband met aanvullingen ter voorkoming van misbruik (TK 2014-2015, 34 106)

De RCE heeft alle 13 Wob-verzoeken afgedaan. Eén verzoek is ingetrokken door Wob-verzoeker, de overige verzoeken zijn (geheel of deels) gehonoreerd.

Het National Archief heeft 2 Wob-verzoeken ontvangen. Beide verzoeken zijn (geheel of deels) gehonoreerd.

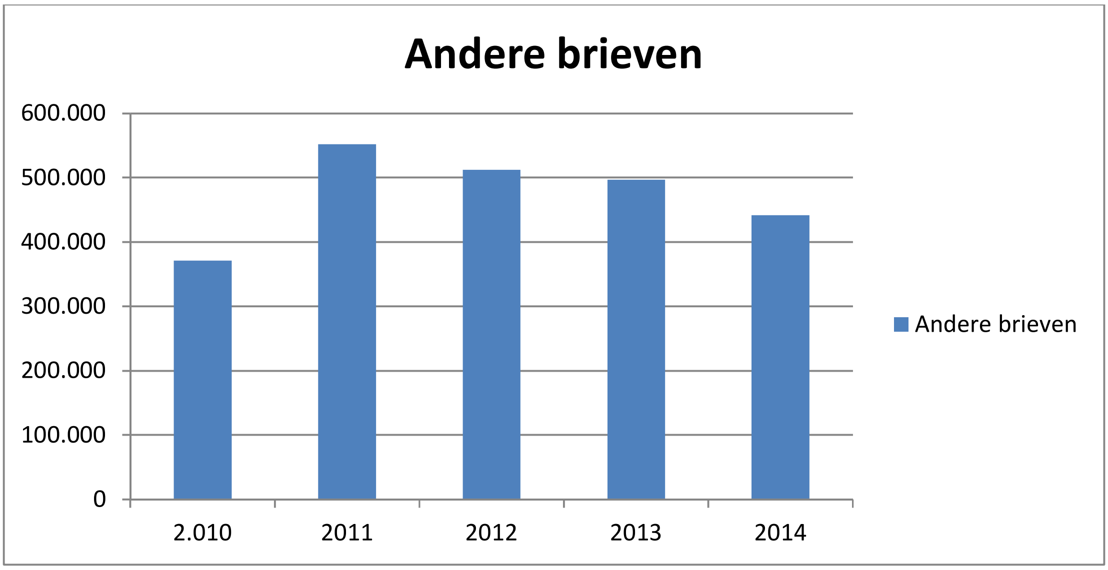
Van de 130 verzoeken die bij het beleidsdepartement zijn binnengekomen, zijn er 123 afgehandeld. Hiervan zijn veruit de meeste (geheel of deels) gehonoreerd. Begin 2015 waren er nog 7 Wob-verzoeken in behandeling. Van de 130 Wob-verzoeken zijn er 90 afkomstig van één persoon.

Toelichting 90 Wob-verzoeken:
In 2015 heeft één persoon 90 Wob-verzoeken bij het beleidsdepartement ingediend. Hij vroeg om documenten met betrekking tot subsidies aan diverse culturele instellingen over de periode 2013-2016. Alle verzoeken zijn afgehandeld, waarbij in de afhandelingsbrief zoveel mogelijk is verwezen naar reeds openbare informatie.

Ingebrekestellingen en dwangsommen
Binnen OCW en DUO is er in 2014 hard gewerkt aan het tijdig herkennen, registreren en afdoen van Wob-verzoeken, waardoor het aantal ingebrekestellingen en dwangsommen tot een minimum wordt beperkt.

DUO heeft 18 ingebrekestellingen ontvangen. In één geval heeft dit tot een dwangsom geleid van € 740. Het beleidsdepartement heeft één dwangsom betaald ter waarde van € 460.

7. Andere brieven



In 2014 zijn er in totaal 441.473 'andere brieven' ontvangen, waarvan 9.450 bij het beleidsdepartement, 80.008 bij de IvhO, 336.748 bij DUO, 1.318 bij het Nationaal Archief en 13.949 bij de RCE. Het aantal ontvangen 'andere brieven' is ten opzichte van 2013 enigszins gedaald.

Bij het beleidsdepartement gingen in 2014 de meeste vragen over:
1. sociaal leenstelsel ('studievoorschot');
2. toelating middelbaar beroepsonderwijs;
3. onderwijs 2032;
4. toelating en verwijdering hoger onderwijs;
5. examens voortgezet onderwijs;
6. pesten;
7. titulatuur hoger onderwijs;
8. vavo en Rutteregeling;
9. taal en rekenen voortgezet onderwijs en middelbaar beroepsonderwijs;
10. publieke en commerciële omroep.

De meeste 'andere brieven' (de 'top 5') bij DUO gingen over:
1. tegemoetkoming ouders;
2. tegemoetkoming scholieren;
3. studiefinanciering;
4. verlagen maandtermijn terugbetaling;
5. lerarenbeurs.

Bij de inspectie gingen de meeste 'andere brieven' (de 'top 5') over:
1. aangeleverde schooldocumenten;
2. meldingen afwijkende wijze examineren in het voortgezet onderwijs;
3. meldingen schorsingen en verwijderingen;
4. reacties op concept-inspectierapporten van scholen;
5. klachten over scholen.

Afdoening
Van de 441.473 ontvangen 'andere brieven' is 99,6% afgedaan.

Binnen het beleidsdepartement wordt een groot deel van de ‘andere brieven’ centraal afgehandeld. In 2014 zijn er 5.897 burgervragen (inclusief 3.350 doorgestuurde vragen van Informatie Rijksoverheid) centraal afgehandeld. De gemiddelde behandeltijd is ongeveer 7 werkdagen. Bij overschrijding van de beantwoordingstermijnen ontvangt de briefschrijver een behandelings- en/of tussenbericht.

De IvhO heeft 80.008 burgerbrieven ontvangen (waarvan 48.859 digitaal, 7.797 e-mails aan het loket en 23.352 overige post). De 48.859 digitaal ontvangen burgerbrieven hebben een behandeltijd van nul werkdagen. Dit betreft stukken (schoolgidsen, schoolplannen etc.) die scholen uploaden in het Schooldossier en die onder de definitie ‘andere brieven’ vallen. Na het uploaden ontvangen de scholen per kerende post een ontvangstbevestiging. Ouders en scholen (en overige vraagstellers) die een vraag aan het loket stellen (via het contactformulier op internet), krijgen direct een ontvangstbevestiging en binnen gemiddeld acht dagen antwoord op hun vraag. De overige post wordt binnen gemiddeld vijftien werkdagen beantwoord.

Het aantal ‘andere brieven’ (336.748) bij DUO bestaat uit 271.961 e-mails en 64.787 fysieke poststukken. De gemiddelde behandeltijd is 7 werkdagen.

8. Telefoongesprekken

Bij DUO en het Loket van de IvhO kunnen burgers naast e-mails en brieven ook telefonisch hun vragen stellen. Het beleidsdepartement heeft geen telefonisch loket. Deze functie is overgenomen door Informatie Rijksoverheid, die de vragen die ze niet kan beantwoorden per e-mail doorstuurt naar OCW. Hieronder zijn de aantallen en de onderwerpen opgenomen van de telefonische contacten in 2014.

8.1 Informatie Rijksoverheid

Informatie Rijksoverheid heeft in 2014 20.847 telefoontjes gekregen over onderwerpen op het terrein van OCW. Hiervan zijn uiteindelijk 1.258 vragen ter beantwoording doorgestuurd naar OCW. De meeste telefonische vragen bij IR gingen over voortgezet onderwijs, basisonderwijs en middelbaar beroepsonderwijs. Daarnaast zien we een aantal onderwerpen dat eruit springt, zoals

1. Leerplicht;
2. Passend onderwijs;
3. Werken in het onderwijs
4. Onderwijs en internationalisering;
5. Volwassenenonderwijs.

8.2 IvhO (alleen van het Loket)

Het Loket van de IvhO heeft in 2014 12.100 telefoontjes beantwoord. De gemiddelde wachttijd voor bellers was 30 seconden. Het Loket heeft ongeveer 85% van alle telefoongesprekken geregistreerd.

Veel geregistreerde telefoongesprekken gingen over 'Veiligheid'. Dit zijn vrijwel allemaal terugbelverzoeken voor de vertrouwensinspecteur. Het Loket heeft de functie van achtervang voor het telefoonnummer van de vertrouwensinspecteurs. Deze gesprekken worden wel allemaal geregistreerd, maar zijn niet meegenomen in de Top 5.

<u>Top 5 onderwerpen telefoongesprekken IvhO</u>:

1. examinering en toetsing (VO);
2. het Internet Schooldossier (PO);
3. inspectie onderzoek/bezoek (PO);
4. opbrengsten (PO);
5. beleid van de school (PO).

8.3 DUO

In 2014 hebben 1.978.951 personen naar DUO gebeld. Hiervan zijn in totaal 1.239.698 telefoontjes beantwoord, waarvan 122.073 via voice responce en 1.117.625 door een medewerker (de overige bellers zijn afgehaakt). Dit is een toename van 38.682 telefoontjes ten opzichte van 2013. De oorzaak hiervan is onduidelijk.

<u>Top 5 onderwerpen telefoongesprekken DUO</u>:

1. hoe kan ik mijn studiefinanciering stopzetten?
2. hoe kan ik het bedrag van mijn lening wijzigen?
3. hoe kan ik een uitwonendenbeurs aanvragen?
4. welke voorwaarden gelden voor het recht op studiefinanciering voor een mbo-opleiding?
5. hoe kan ik mijn opleidingsgegevens wijzigen?